

KEPASTIAN HUKUM PEMBERIAN GARANSI BAGI KONSUMEN ATAS PRODUK ELEKTRONIK DIKAITKAN DENGAN UNDANG-UNDANG PERLINDUNGAN KONSUMENNova Shintia Maulani¹, Endeh Suhartini², Ani Yumarni³

Universitas Juanda

ratu.maharani88@yahoo.com, endeh.suhartini@unida.ac.id ani.yumarni@unida.ac.id**ABSTRAK**

Konsumen seharusnya mendapatkan hak sesuai dengan apa yang telah diperjanjikan dalam jual beli online (e-commerce). Sebab garansi melekat kepada barang yang telah dibeli, hal ini merupakan suatu bentuk pertanggungjawaban yang diberikan oleh penjual kepada konsumen. Lalu seperti apa perlindungan hukum yang diberikan kepada konsumen atas barang yang dibeli secara online tersebut. Metode pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini ialah yuridis-normatif atau pendekatan undang-undang (metode perbandingan hukum) Dalam penelitian hukum normatif ini, yang menjadi objek penelitian diantaranya yaitu meliputi penelitian asas-asas hukum, penelitian perbandingan hukum dan penelitian tentang taraf sinkronisasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pemberian garansi bagi konsumen atas produk elektronik di dasarkan pada Pasal 7 huruf e UUPK. Adapun bentuk perlindungan hukum bagi konsumen atas pemberian garansi melalui surat perjanjian jual beli alat elektronik melalui *E-Commerce* merupakan layanan yang diberikan pelaku usaha yang dapat memberikan jaminan rasa aman kepada konsumen atas pemakaian produk yang dibelinya,

Kata Kunci : Analisis Hukum, Pendaftaran Tanah, Tanah Negara**Article History**

Received: Desember 2024

Reviewed: Desember 2024

Published: Desember 2024

Plagirism Checker No 234

Prefix DOI : Prefix DOI :

10.8734/CAUSA.v1i2.365

Copyright : Author**Publish by : CAUSA**

This work is licensed under
a [Creative Commons
Attribution-NonCommercial
4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/)

PENDAHULUAN

Pada alinea keempat Pembukaan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945, secara tegas dijelaskan mengenai tujuan Negara Republik Indonesia, yaitu untuk melindungi segenap bangsa Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia dan untuk memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa dan ikut melaksanakan ketertiban dunia yang berdasarkan kemerdekaan, perdamaian abadi dan keadilan sosial.¹

Memperhatikan alinea keempat Pembukaan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 yang menyatakan bahwa untuk mewujudkan masyarakat yang adil dan demokratis, pembangunan hukum memegang peranan penting dalam menjamin dan melindungi hajat hidup orang banyak untuk mewujudkan keadilan, kemakmuran, dan kesejahteraan. Arah dan tujuan pembangunan hukum harus senantiasa terarah kepada tujuan negara yang dicita-citakan.²

Untuk memajukan kesejahteraan umum sebagaimana tertuang di dalam pembukaan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 tersebut, di dalam Pasal 33 ayat (4) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 dinyatakan bahwa Perekonomian nasional diselenggarakan berdasar atas demokrasi ekonomi dengan prinsip kebersamaan, efisiensi berkeadilan, berkelanjutan, berwawasan lingkungan, kemandirian, serta dengan menjaga keseimbangan kemajuan dan kesatuan ekonomi nasional.

¹Lili Rasjidi dan Ira Rasjidi, *Dasar-Dasar Filsafat dan Teori Hukum*, Citra Aditya Bakti, Bandung, 2011, Hlm. 48

²Endeh Suhartini, Ani Yumarni, dan Eka Suprihatiningsih, *Optimization of Wage Payments in PT Unitex Bogor in Efforts to Improve Workers' Welfare*, *Advances in Economics, Business and Management Research*, Volume 140 International Conference on Law, Economics and Health (ICLEH 2020), Hlm 77

Pembangunan ekonomi sebagai bagian dari pembangunan nasional yang merupakan salah satu upaya untuk mewujudkan kesejahteraan rakyat yang adil dan makmur berdasarkan Pancasila dan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945. Di era globalisasi saat ini, pembangunan dilaksanakan secara terpadu dan terencana di segala sektor kehidupan. Oleh karena itu hasil pembangunan harus dapat dinikmati oleh seluruh rakyat dalam bentuk peningkatan kesejahteraan secara adil dan merata.³

Perkembangan pembangunan di Indonesia tidak terlepas dari pembangunan aspek fisiknya saja, akan tetapi juga menyangkut mental manusianya. Pembangunan yang mengutamakan pertumbuhannya ekonomi telah menghasilkan berbagai perubahan dan kemakmuran yang pada gilirannya dapat mempercepat proses pertumbuhan dan kecerdasan kehidupan bangsa.⁴

Adanya iklim persaingan usaha yang sehat dapat mendorong pelaku usaha melakukan inovasi supaya dapat bersaing dan bertahan pada pasar tertentu. Persaingan usaha yang sehat pada akhirnya menguntungkan masyarakat sebagai konsumen, karena banyak memperoleh pilihan atas barang dan/atau jasa yang berkualitas yang disediakan oleh para pelaku usaha.⁵

Upaya pemerintah dalam menghadapi tantangan era globalisasi memerlukan berbagai langkah alternatif yang bertujuan untuk memberikan kontribusi menjawab tantangan perekonomian ke depan. Salah satunya adalah mengupayakan supaya produk Indonesia dapat bersaing dengan produk luar yang masuk Indonesia ataupun di pasar internasional.⁶ Hal ini ditandai oleh banyaknya produk barang dan/atau pelayanan jasa yang ditawarkan oleh pelaku usaha kepada masyarakat, baik dilakukan melalui media iklan, promosi, maupun melalui *event* penawaran secara langsung ataupun bisnis *online*.⁷

Salah satunya ialah maraknya jual beli yang dilakukan secara *online*. Saat ini transaksi bisnis tidak lagi dilakukan secara konvensional, melainkan dapat dilakukan dengan menggunakan jasa layanan *internet* dan teknologi elektronik lainnya, transaksi perdagangan seperti ini umumnya dikenal dengan istilah *E-Commerce*.

Electronic Commerce Transaction adalah transaksi perdagangan antara penjual dengan pembeli untuk menyediakan barang dan jasa ataupun mengambil alih hak. Kontrak ini dilakukan dengan media elektronik (*digital medium*), dimana para pihak tidak hadir secara fisik dan medium ini terdapat di dalam jaringan umum dengan sistem terbuka yaitu *internet* atau *world wide web (www)*. Transaksi ini terjadi terlepas dari batas wilayah dan syarat nasional.⁸

E-Commerce sendiri atau biasa disebut juga Transaksi Elektronik merupakan suatu sarana yang disediakan untuk mempermudah konsumen dalam melakukan transaksi jual-beli, hal ini dilakukan untuk mengikuti perkembangan zaman yang terus meningkat, selain itu *E-Commerce* juga merupakan salah satu pilihan yang digunakan masyarakat dalam melakukan transaksi jual beli secara *online*.⁹

Dengan adanya sistem ini, maka seorang penjual tidak harus bertemu langsung dengan pembeli dalam suatu transaksi perdagangan. Sebab transaksi bisa terjadi (dilakukan) hanya lewat surat menyurat melalui *e-mail*, telekopi dan lain sebagainya, kemudian pembayaran juga dapat dilakukan melalui *internet*.¹⁰ Berkaitan dengan hal tersebut, berikut ini dipaparkan data

³Yulita Heriyanti dan Martin Roestamy, *Analisis Yuridis Kontrak Pengadaan Barang Simulator Surat Izin Mengemudi Polri*, Jurnal Living Law Volume 10 Nomor 1, Januari 2018, Hlm. 2

⁴Nurwati dan J. Jopie Gilalo, *Perlindungan Hukum Pada Hak Cipta Dalam Karya Arsitektur Bangunan Cagar Budaya (Studi Kasus Arsitektur Bangunan Cagar Budaya di Kota Bogor)*, Jurnal Hukum De'rechtsstaat, Volume 3 No. 2, September 2017, Hlm. 137

⁵T.N. Syamsah dan J. Jopie Gilalo, *Upaya Menjamin Pelaksanaan Persaingan Usaha Yang Sehat*, Jurnal Hukum De'rechtsstaat Volume 1 Nomor 1, Maret 2015, Hlm. 27

⁶Martin Roestamy, Endeh Suhartini dan M. Taufich Hidayat, *Pengembangan Model Fidusia Terhadap Penitipan Barang Dari Persero Pegadaian Kepada Debitur*, Jurnal Living Law Volume 11 Nomor 2, Oktober 2019, Hlm. 161

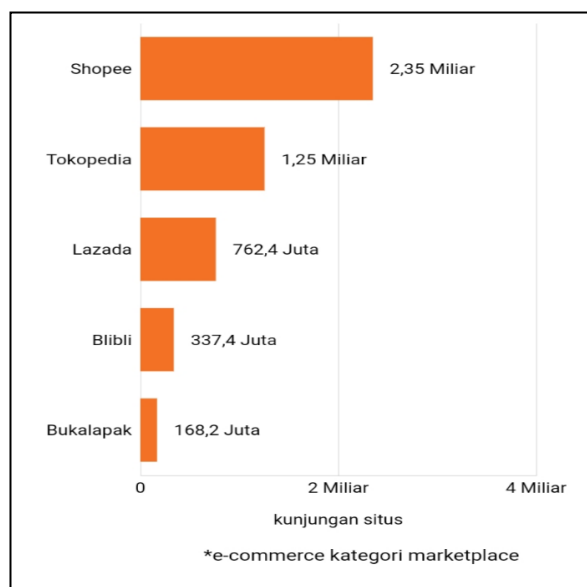
⁷J.J Gilalo dan Nurwati, *Model Perlindungan Konsumen Dalam Transaksi Berbentuk Klausula Baku*, Jurnal Sosial Humaniora Volume 8 Nomor 1, April 2017, Hlm. 15

⁸Mariam Darus Badruzaman et.al, *Kompilasi Hukum Perikatan*, PT. Citra Aditya Bhakti, Bandung, Tanpa Tahun, Hlm. 21

⁹https://www.wikipedia.org/wiki/perdagangan_elektronik diakses pada tanggal 30 April 2024 pukul 22.35 WIB

¹⁰Riyeke Ustadiyanto, *Framework E-Commerce*, Andi, Yogyakarta, Tanpa Tahun, Hlm. 138

mengenai nilai kunjungan *E-Commerce* atau perdagangan elektronik yang berlangsung selama 1 (satu) tahun dalam kurun waktu Januari sampai dengan Desember 2023.



Gambar 1
Kunjungan Situs *E-Commerce*

Sumber: Data Boks 2023¹¹

Berdasarkan data di atas, jumlah kunjungan situs perdagangan elektronik terbanyak di Indonesia sepanjang tahun 2023 diraih oleh Shopee yaitu sebanyak 2,35 Miliar kunjungan, diikuti oleh Tokopedia sebanyak 1,25 Miliar kunjungan, kemudian Lazada sebanyak 762,4 juta kunjungan, Blibli sebanyak 337,4 juta kunjungan serta Bukalapak sebanyak 168,2 juta kunjungan dan sebagian besar dari jumlah kunjungan tersebut berakhir dengan transaksi elektronik.

Transaksi elektronik ini dipandang sebagai bagian dari perikatan para pihak (Pasal 1233 KUHPdata yaitu perikatan, lahir karena suatu persetujuan atau undang-undang). Transaksi tersebut akan merujuk kepada semua jenis dan mekanisme dalam melakukan hubungan hukum secara elektronik yang mencakup perkembangan mekanisme perdagangan di masyarakat. Berdasarkan ketentuan Pasal 1 angka 10 Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2024 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (UUITE), secara tegas telah disebutkan bahwa transaksi elektronik adalah perbuatan hukum yang dilakukan dengan menggunakan komputer, jaringan komputer atau media elektronik lainnya.

Pada transaksi jual beli secara elektronik ini, para pihak yang terkait di dalamnya, melakukan hubungan hukum yang dituangkan melalui suatu bentuk perjanjian atau kontrak yang juga dilakukan secara elektronik, hal ini sesuai dengan ketentuan yang termuat di dalam Pasal 1 angka 18 UUITE, yakni kontrak elektronik adalah perjanjian yang dimuat dalam dokumen elektronik atau media elektronik lainnya, hal ini termasuk juga *e-mail* yang digunakan sebagai "pemberitahuan tertulis" dalam transaksi elektronik.¹²

¹¹<https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2024/01/10/5-e-commerce-dengan-pengunjung-terbanyak-sepanjang-2023>
diakses pada tanggal 01 Mei 2024 pukul 21.45 WIB

¹²Lathifah Hanim, *Perlindungan Hukum Bagi Para Pihak Dalam E-Commerce Sebagai Akibat dari Globalisasi Ekonomi*, Jurnal Pembaharuan Hukum Vol I No. 2 Mei – Agustus 2014, Hlm. 192-193

Kendati demikian, berbagai kemudahan yang diberikan melalui *E-Commerce* juga memberikan dampak negatif bagi masyarakat, terutama konsumen yang membeli barang secara *online*, dimana umumnya masyarakat tidak mengetahui kontrak perjanjian atau mengabaikan kontrak perjanjian yang diberikan oleh penjual, khususnya terhadap barang elektronik yang rentan rusak akibat hal-hal teknis seperti barang yang tidak sesuai dengan yang diperjanjikan, barang yang sesuai namun mengalami kerusakan saat diterima oleh konsumen dan lain sebagainya.

Persoalan-persoalan semacam ini membutuhkan solusi agar transaksi elektronik (*E-Commerce*) memperoleh kepercayaan dari masyarakat, salah satu upaya yang dilakukan ialah melalui pemberian garansi terhadap produk elektronik seperti *smartphone*, *gadget*, *laptop* dan sejenisnya. Namun dalam hal ini penjual tidak serta merta memberikannya begitu saja. Biasanya penjual akan menawarkan garansi kepada konsumen dengan mengenakan biaya tambahan diluar harga barang yang telah disepakati.

Apabila berpedoman pada ketentuan yang terdapat di dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, seharusnya garansi tersebut merupakan hak yang semestinya diperoleh konsumen ketika membeli suatu barang, hal ini sebagaimana tertuang di dalam Pasal 4 huruf b Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang menyatakan bahwa konsumen berhak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan.

Selanjutnya di dalam ketentuan Pasal 7 huruf e Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, secara tegas dinyatakan bahwa pelaku usaha berkewajiban untuk memberi kesempatan kepada konsumen untuk menguji, dan/atau mencoba barang dan/atau jasa tertentu serta memberi jaminan dan/atau garansi atas barang yang dibuat dan/atau yang diperdagangkan.

Dari kedua pasal tersebut diperoleh gambaran bahwa konsumen seharusnya mendapatkan hak sesuai dengan apa yang telah diperjanjikan dalam jual beli *online* (*e-commerce*). Sebab garansi melekat kepada barang yang telah dibeli, hal ini merupakan suatu bentuk pertanggungjawaban yang diberikan oleh penjual kepada konsumen. Lalu seperti apa perlindungan hukum yang diberikan kepada konsumen atas barang yang dibeli secara *online* tersebut. Tentu saja hal ini perlu diteliti dan dikaji secara mendalam guna menemukan jalan keluarnya.

2. Tinjauan Pustaka

Riset-riset relevan/terdahulu menjadi bagian yang dibahas/dikaji secara tersendiri dalam **Tinjauan Pustaka** jika **Riset-riset terdahulu/relevan** tersebut sebelumnya tidak disajikan pada bab **Pendahuluan**.

Riset-Riset Relevan/terdahulu (referensi berupa artikel Jurnal) adalah riset-riset yang telah berupaya menyelesaikan permasalahan yang ada/sejenis. Tinjauan riset-riset relevan/terdahulu diakhiri dengan menyajikan *State of the art* (arah riset/tulisan yang dilakukan saat ini dan perbedaannya (terutama perbedaan konsep) dengan riset-riset relevan/terdahulu yang telah ditinjau). *State of the art* akan memunculkan Kebaruan (*novelty*) tulisan/riset saat ini.

3. METODOLOGI

Metode pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini ialah yuridis-normatif (*Statuta Approach*) atau pendekatan undang-undang (metode perbandingan hukum) Dalam penelitian hukum normatif ini, yang menjadi objek penelitian diantaranya yaitu meliputi penelitian asas-asas hukum, penelitian perbandingan hukum dan penelitian tentang taraf sinkronisasi.

Penelitian ini menggunakan metode analisis kualitatif, yang diperoleh dari berbagai sumber. Yaitu dengan menjelaskan hubungan antara fakta-fakta hukum dengan kaedah-kaedah hukum yang terdapat di dalam peraturan perundang-undangan. Dalam melakukan analisis

kualitatif yang bersifat deskriptif, hahan hukum primer dianalisis dengan menggunakan metode penafsiran menurut ilmu hukum dan bahan hukum sekunder dianalisis dengan menggunakan metode analisis isi bahan bacaan yang digunakan dalam penelitian ini

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Pemberian Garansi Bagi Konsumen Atas Produk Elektronik Menurut Undang-Undang Perlindungan Konsumen

Setiap hubungan hukum mempunyai 2 segi yaitu hak dan kewajiban. Hak dan kewajiban timbul dari suatu peristiwa hukum dan lenyapnya hak dan kewajiban juga bersamaan. Hubungan hukum memiliki 3 (tiga) unsur yaitu adanya para pihak, adanya objek, dan adanya hubungan antara pemilik hak dan pengemban kewajiban atau adanya hubungan atas objek yang bersangkutan. Jadi hubungan hukum ada apabila adanya dasar hukum yang mengatur hubungan hukum itu dan timbulnya peristiwa hukum dari hubungan hukum tersebut.¹³

Hukum mempunyai tujuan yang hendak dicapai, yaitu menciptakan tatanan masyarakat yang tertib, menciptakan ketertiban, keseimbangan dan berkeadilan. Dengan tercapainya ketertiban di dalam masyarakat, diharapkan kepentingan manusia akan terlindungi. Oleh karenanya dibutuhkan sarana berupa peraturan hukum yang berbentuk tidak tertulis itu harus sesuai dengan hukum yang hidup dalam masyarakat.

Seiring dengan majunya suatu negara dan perekonomiannya, besar pula kebutuhan hidup yang harus dipenuhi oleh masyarakat. Kebutuhan hidup manusia pada era globalisasi ini sangat besar. Apalagi dalam memenuhi kebutuhan hidupnya. Upaya pemerintah dalam menghadapi tantangan era globalisasi memerlukan berbagai langkah alternatif yang bertujuan untuk memberikan kontribusi menjawab tantangan perekonomian di masa depan.¹⁴

Keterkaitan dengan produk barang dan jasa yang digunakan untuk memenuhi kebutuhan hidup manusia semakin lama semakin berkembang, sehingga timbul kesenjangan terhadap kebenaran informasi dan daya tanggap konsumen. Posisi konsumen yang lemah menyebabkan produsen atau pelaku usaha akan dengan mudah memasarkan setiap barang dan/atau jasa tanpa memperhatikan hak-hak konsumen.

Hukum perlindungan konsumen dewasa ini mendapat cukup perhatian karena menyangkut aturan-aturan guna mensejahterakan masyarakat, termasuk pelaku usaha juga mempunyai hak yang sama untuk mendapat perlindungan, masing-masing ada hak dan kewajiban. Pemerintah berperan mengatur, mengawasi, dan mengontrol, sehingga tercipta sistem yang kondusif saling berkaitan satu dengan yang lain dengan demikian tujuan menyejahterakan masyarakat secara luas dapat tercapai.¹⁵

Keberadaan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dimaksudkan sebagai landasan hukum yang kuat bagi pemerintah dan lembaga perlindungan swadaya masyarakat untuk melakukan upaya pemberdayaan konsumen melalui pembinaan dan pendidikan konsumen. Undang-undang Perlindungan Konsumen merupakan “payung” yang mengintegrasikan dan memperkuat penegakan hukum di bidang perlindungan konsumen. Perlindungan konsumen merupakan masalah bagi negara Indonesia, perlindungan sebagai salah satu fungsi negara termaktub dalam Alinea Keempat Pembukaan Undang-Undang Dasar Tahun 1945.¹⁶

Dalam perkembangan dunia perdagangan dewasa ini, garansi merupakan kepentingan konsumen yang sangat vital, sehingga garansi dalam jual beli memiliki fungsi sebagai penjaminan apabila dalam masa-masa garansi ditemukan cacat-cacat tersembunyi oleh pembeli dan pengikat terhadap pihak penjual untuk memenuhi prestasi (kewajiban) yang telah disepakati bersama dengan pembeli.

Jika suatu produk diberi garansi untuk jangka waktu tertentu, segala syarat dan konsekuensinya harus dijelaskan secara lengkap. Semua informasi yang disebut pada label

¹³Sudikno Mertokusumo, *Teori Hukum*, Universitas Atma Jaya, Yogyakarta, 2011, Hlm. 89

¹⁴M. Taufich Hidayat, Martin Roestamy, dan Endeh Suhartini, *Pengembangan Model Fidusia Terhadap Penitipan Barang Dari Persero Pegadaian Kepada Debitur*, Jurnal Living Law, Volume 11 Nomor 2, Oktober 2019, Hlm. 161

¹⁵Celina Tri Siwi Kristiyanti, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Sinar Grafika, Jakarta, 2017, Hlm. 1

¹⁶Edy Supaino dan Martin Roestamy, *Kepastian Hukum Tentang Penggunaan Label Halal Guna Memberikan Perlindungan Kepada Konsumen Muslim*, Jurnal Living Law, Volume 9 Nomor 1, Januari 2017, Hlm. 49-50

sebuah produk (baik yang tertera langsung pada produk maupun dalam lembar promosi) harus menunjukkan keadaan sesungguhnya dari produk tersebut. Sistem ekonomi pasar bebas konsumen berhak untuk memilih antara berbagai macam produk dan jasa yang ditawarkan. Kualitas dan harga produk bisa berbeda. Konsumen berhak untuk membandingkannya sebelum memutuskan untuk membeli. Hak yang dimiliki konsumen merupakan hak legal yang dapat dituntut di muka pengadilan.¹⁷

Garansi adalah perjanjian tertulis antara produsen dan konsumen meliputi spesifikasi produk, tanggung jawab pembeli, dan tindakan yang dilakukan oleh produsen apabila produk tidak bekerja sesuai dengan fungsinya. Selain itu garansi adalah surat keterangan dari suatu produk bahwa pihak pelaku usaha menjamin produk tersebut bebas dari kesalahan pekerja dan kegagalan bahan dalam jangka waktu tertentu. Dalam pelaksanaan transaksi garansi tersebut, si pembeli diberi surat, kartu garansi yang di dalamnya telah tercantum beberapa ketentuan yang di buat secara sepihak dan oleh penjual, sehingga si pembeli harus menerima ketentuan tersebut apabila hendak bertransaksi.

Mengenai garansi secara tegas disebutkan dalam Pasal 1 Angka (8) Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Nomor 19/MDAG/PER/5/2009 tentang Pendaftaran Petunjuk Penggunaan (manual) dan Kartu Jaminan/Garansi Purna Jual Dalam Bahasa Indonesia Bagi Produk Telematika dan Elektronika, yang menyebutkan “Garansi adalah surat keterangan dari suatu produk bahwa pihak produsen (pelaku usaha) harus menjamin produk tersebut bebas dari kesalahan pekerja dan kegagalan bahan dalam jangka waktu tertentu”. Surat tersebut sering disebut kartu garansi ataupun kartu jaminan. Kartu jaminan/garansi adalah kartu yang menyatakan bahwa adanya jaminan ketersediaan suku cadang serta fasilitas dan pelayanan penjual produk telematika dan elektronika.¹⁸

Garansi ini sangat berharga sebab dengan adanya garansi, selain jaminan kualitas produk tersebut juga mempengaruhi harga jual dan minat pembeli suatu produk. Dengan adanya garansi, nilai jual suatu produk akan bertambah dan keberadaan garansi dapat meningkatkan minat konsumen untuk membelinya. Suatu produk sejenis akan sangat berbeda dari segi harga bila yang satu memiliki garansi dan yang lain tidak. Harga produk yang tidak bergaransi biasanya lebih rendah dari yang bergaransi, namun demi keamanan dan terjaminnya kualitas suatu produk, konsumen biasanya memilih produk yang bergaransi.

Pemberian garansi merupakan kepentingan konsumen yang sangat vital di era persaingan terbuka ini. Meningkatnya jumlah *supply* barang sejenis dengan berbagai macam kualifikasi mewajibkan konsumen untuk lebih cerdas dalam menentukan pilihan produk dan jasa. Pemberian garansi kepada konsumen (pembeli) pada prinsipnya sejalan dengan salah satu tujuan dasar UUPK yaitu mengangkat harkat dan martabat konsumen dengan cara menghindarkannya dari eksekusi negatif pemakaian barang dan jasa.

Garansi merupakan suatu bentuk jaminan tanggung jawab dari pelaku usaha atau penjual kepada konsumennya terhadap barang dan jasa yang dipasarkan sebagai suatu nilai tambah. Undang-undang memberikan sejumlah hak dan membebaskan sejumlah kewajiban dan larangan kepada produsen pelaku usaha. Pengaturan tentang hak, kewajiban, dan larangan itu dimaksudkan untuk menciptakan hubungan yang sehat antara produsen atau pelaku usaha dan konsumennya sekaligus menciptakan iklim berusaha yang kondusif bagi perkembangan usaha dan perekonomian nasional pada umumnya.¹⁹

Pada hakikatnya, dalam ketentuan-ketentuan garansi ada beberapa pengecualian terhadap pemberian garansi. Pengecualian ini pada umumnya berupa akibat penggunaan produk yang salah. Pada dasarnya jaminan produk adalah bagian dari hukum jaminan. Hukum jaminan sendiri meliputi dua pengertian yaitu hukum jaminan kebendaan dan hukum jaminan perorangan.²⁰

¹⁷Adrian Sutedi, *Tanggung Jawab Produk Dalam Hukum Perlindungan Konsumen*, Ghalia Indonesia, Bogorn 2008, Hlm. 75

¹⁸Devrayno dan Novita, *Pemberian Garansi Dalam Perjanjian Jual Beli Barang Elektronik Perspektif Perlindungan Hukum*, Jurnal Hukum Agama Hindu, Volume 13 Nomor 2 Tahun 2023, Hlm. 20

¹⁹Janus Sidabalok, *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, PT. Citra Aditiya Bakti, Bandung, 2014, Hlm. 71

²⁰Rachmadi, *Hukum Jaminan Keperdataan*, Sinar Grafika, Jakarta, 2009, Hlm. 24-25

Keberadaan garansi ialah untuk memberikan perlindungan kepada konsumen atas pemakaian produk yang dibeli olehnya. Berdasarkan Pasal 7 huruf e UUPK pelaku usaha wajib memberi garansi atas barang yang dibuat dan diperdagangkan. Garansi memberikan gambaran kepada konsumen bahwa pelaku usaha menjamin bahwa produk yang dijual olehnya merupakan produk yang berkualitas. Pada dasarnya, garansi memberikan kesempatan kepada konsumen untuk memperoleh ganti kerugian atas kerusakan yang muncul pada produk tersebut dalam masa garansi.

B. Bentuk Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Atas Pemberian Garansi Melalui Surat Perjanjian Jual Beli Alat Elektronik Melalui E-Commerce

Pada prinsipnya hukum bersifat universal yang berkembang sesuai dengan dinamika masyarakat sehingga hukum menjadi tatanan permasalahan seiring berkembangnya pergaulan manusia. Sedangkan, peraturan ada setelah ditetapkan oleh otoritas yang berwenang. Peraturan (*rechtsregel*) adalah usaha mengeksplisitkan hukum dalam penataan masyarakat oleh otoritas negara. Peraturan tersebut bersifat lokal dengan yurisdiksi teritorial dari otoritas itu. Hukum tidaklah sama dengan peraturan, makna hukum lebih luas dari peraturan itu sendiri, atau dengan kata lain peraturan merupakan manifestasi dari hukum.²¹

Perkembangan masyarakat secara nasional dan internasional terus meningkat. Perkembangan ini merupakan pengaruh adanya globalisasi sebagai suatu proses perubahan. Sehingga dalam komunikasi dan menjalin hubungan dengan berbagai pihak menjadi sangat mudah. Disamping deras arus barang dan jasa, juga terjadi deras arus informasi yang mengalir begitu cepat. Kondisi semacam ini, berlangsung dalam semua aspek kehidupan, baik ekonomi, sosial, budaya, politik, maupun hukum.²²

Kaidah hukum sengaja dibuat secara resmi untuk melindungi dan memenuhi segala kepentingan hidup manusia dalam kehidupan bermasyarakat. Kaidah hukum pada hakikatnya digunakan untuk memperkuat dan memberikan perlindungan terhadap kepentingan-kepentingan manusia yang dilakukan oleh kaidah-kaidah sosial lain seperti agama, kesusilaan dan kesopanan. Selanjutnya bagi siapa yang melanggar kaidah hukum akan mendapat sanksi atau konsekuensi yang dapat dipaksakan.²³

Hukum yang digunakan sebagai sarana perubahan dalam masyarakat yaitu dapat berupa hukum tertulis dan hukum yang tidak tertulis. Hukum yang tertulis dapat berupa undang-undang atau yurisprudensi sedangkan hukum tidak tertulis merupakan kebiasaan masyarakat baik yang belum dikodifikasi ataupun yang telah dikodifikasi. Keseluruhan aturan itu dapat menggerakkan dinamika masyarakat ke arah yang lebih baik, jika seandainya hukum itu diaplikasikan dengan penuh kesadaran dari seluruh lapisan masyarakat, karena walaupun hukumnya baik, akan tetapi kesadaran hukum masyarakat tidak ada, maka hukum itu tidak dapat terlaksana dengan baik.²⁴

Pemerintah memberikan perlindungan hukum pada setiap orang dalam melakukan suatu perbuatan melalui kebijakan yang diberlakukan, termasuk dalam perlindungan konsumen dalam hal terjadinya jual beli termasuk dengan objek benda elektronik sebab elektronik termasuk barang yang mudah rusak. Pemberian perlindungan hukum terhadap konsumen secara konstitusional diatur dalam ketentuan Pasal 28D ayat (1) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945, menyebutkan "Setiap orang berhak atas pengakuan, jaminan, perlindungan, dan kepastian hukum yang adil serta perlakuan yang sama di hadapan hukum".

Perlindungan hukum harus melihat tahapan yakni perlindungan hukum lahir dari suatu ketentuan hukum dan segala peraturan hukum yang diberikan oleh masyarakat yang pada dasarnya merupakan kesepakatan masyarakat tersebut untuk mengatur hubungan perilaku antara anggota-anggota masyarakat dan antara perseorangan dengan pemerintah yang dianggap mewakili kepentingan masyarakat. Menurut Philipus M. Hadjon prinsip

²¹Titon Slamet, *Pengantar Sistem Hukum Indonesia*, PT. Alumni, Bandung, 2009, Hlm.4-6

²²Endeh Suhartini, *Analisis Kepastian Hukum Alat Bukti Pada Perjanjian Elektronik Berdasarkan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik*, Jurnal Hukum De'rechtsstaat, Volume 2 Nomor 1, Maret 2016, Hlm. 24

²³Yati Nurhayati, *Buku Ajar Pengantar Ilmu Hukum*, Nusa Media, Bandung, 2020, Hlm. 14

²⁴*Ibid*, Hlm. 16

perlindungan hukum bagi rakyat Indonesia adalah prinsip pengakuan dan perlindungan terhadap harkat dan martabat manusia yang bersumber pada Pancasila dan negara hukum berdasarkan Pancasila.²⁵

Kepastian hukum untuk dapat memberikan perlindungan hukum kepada konsumen tersebut antara lain dapat dilakukan melalui berbagai cara, diantaranya yaitu dengan memberikan pendidikan bagi konsumen guna meningkatkan harkat dan martabatnya, serta kepada pelaku usaha yang membuka akses informasi secara jujur dan terbuka berkaitan dengan kondisi serta jaminan atas barang dan jasa yang diperdagangkan kepada konsumen.

Pada tahap pertama konsumen perlu memilih barang dan/atau jasa sesuai dengan kebutuhannya dan keinginannya bukan karena pengaruh dari lingkungan luar, serta melihat kualitas maupun kuantitas pilihannya. Tahap kedua, konsumen harus mendapatkan informasi yang jelas dan benar untuk setiap transaksi barang dan/atau jasa yang dilakukannya dari produsen sehingga terhindar dari tindakan yang merugikannya. Sedangkan ketiga, konsumen mendapatkan barang dan/atau jasa yang bermutu atau pelayanan yang baik, serta tanda bukti bahwa konsumen telah mendapatkan barang atau pelayanan. Hal ini patut didapatkan oleh konsumen apabila dalam pelaksanaan bertransaksi timbul eksese yang merugikan dikemudian hari dapat memperoleh hak-haknya.²⁶

Hal ini sebagaimana yang telah tertuang di dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan konsumen, yang menyatakan bahwa segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberikan perlindungan kepada konsumen. Konsumen melalui garansi, mendapatkan perlindungan hukum untuk menikmati pemakaian produk secara nyaman dan aman. Terhadap kerusakan yang dialami oleh produk pada masa garansi, konsumen dapat menuntut itikad baik dari pelaku usaha untuk melakukan perbaikan atas kerusakan tersebut sepanjang kerusakan tersebut bukan merupakan kerusakan akibat hal-hal yang dikecualikan dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen.

Selain tanggung jawab kepada konsumen, pelaku usaha juga bertanggung jawab untuk mengikuti standar yang lazim berlaku dan/atau terhadap penerapan pedoman pemerintah sebagai patokan melakukan upaya yang terbaik dan menjaga mutu barang dan jasanya. Pada dasarnya harus bertanggung jawab secara mutlak terhadap semua dampak kerugian yang ditimbulkannya kepada pihak lain.²⁷

Dapat diketahui bahwa tujuan perlindungan konsumen ialah untuk memberikan kepastian kepada konsumen dalam memperoleh hak-haknya. Karena tujuan perlindungan konsumen yang ada itu merupakan sasaran akhir yang harus dicapai dalam pelaksanaan pembangunan di bidang hukum perlindungan konsumen. Pasal 3 Undang-Undang Perlindungan Konsumen tersebut merupakan tujuan khusus perlindungan konsumen sekaligus membedakan dengan tujuan umum di dalam Pasal 2 Undang-Undang Perlindungan Konsumen.

Garansi merupakan layanan yang diberikan pelaku usaha yang dapat memberikan jaminan rasa aman kepada konsumen atas pemakaian produk yang dibelinya, selain itu garansi juga merupakan pertanggungjawaban hukum bagi pelaku usaha untuk memberikan layanan ganti rugi kepada konsumen atas kerusakan yang dialami oleh produk selama masa garansi, sepanjang tidak disebabkan oleh hal-hal yang dikecualikan dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen.

Pelaku usaha yang tidak memberikan kartu jaminan/garansi produk kepada konsumen yang membeli produk yang mereka pasarkan wajib bertanggungjawab atas kerugian yang dialami oleh konsumen. Tanggung jawab berdasarkan unsur kesalahan dengan pembuktian kepada produsen dan hal tersebut diatur dalam Pasal 19, Pasal 23 dan Pasal 28 Undang-Undang Perlindungan Konsumen.

Sebagai konsumen jika mengalami kerugian karena menggunakan barang yang tidak sesuai dengan perjanjian, berdasarkan Pasal 19 Undang-Undang Perlindungan Konsumen, pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau

²⁵Philipus M. Hadjon, *Perlindungan Hukum Bagi Rakyat Indonesia*, Bina Ilmu, Surabaya, Tanpa Tahun, Hlm. 39

²⁶J.J Gilalo dan Nurwati, *Op.cit*, Hlm. 16

²⁷Edmon Makarim, *Tanggung Jawab Hukum Penyelenggara Sistem Elektronik*, Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2010, Hlm.

kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan. Dalam hal ini ganti rugi tersebut dapat berupa pengembalian uang atau penggantian barang dan/atau jasa yang sejenis atau setara nilainya, atau perawatan kesehatan dan/atau pemberian santunan yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Pemberian ganti rugi dilaksanakan dalam tenggang waktu 7 (tujuh) hari setelah tanggal transaksi.

Hal ini dapat menjadi ranah pidana jika ketiadaan barang tersebut dapat digolongkan sebagai barang yang rusak atau cacat. Ini karena berdasarkan Pasal 8 ayat (2) Undang-Undang Perlindungan Konsumen, pelaku usaha dilarang memperdagangkan barang yang rusak, cacat atau bekas, dan tercemar tanpa memberikan informasi secara lengkap dan benar atas barang dimaksud. Jika pelaku usaha melanggar pasal tersebut, pelaku usaha dapat dipidana dengan pidana penjara paling lama 5 (lima) tahun atau pidana denda paling banyak Rp 2.000.000.000,00 (dua miliar rupiah) sesuai dengan Pasal 62 ayat (1) UU Perlindungan Konsumen.

Apabila dihubungkan dengan perlindungan hukum, pelaku usaha dalam perjanjian jual beli barang elektronik dengan garansi resmi bahwa pada dasarnya sudah merupakan kewajiban pelaku usaha sebagai tanggungjawab untuk memberikan informasi terhadap barang elektronik yang dibeli konsumen bahwa barang yang dibelinya tersebut mempunyai garansi, hal ini dibuktikan dengan diberikannya nota garansi yang harus diisi oleh pembeli atau konsumen dan segera dikirimkan kealamat yang ada dalam nota garansi tersebut atau dikirim kembali ke toko untuk diteruskan kepada agen penjualan.

Konsumen dapat melakukan klaim terhadap kerugian atau kerusakan dalam transaksi jual beli barang elektronik yang dibelinya, dan apabila memenuhi syarat sebagaimana yang disebutkan dalam garansi sesuai dengan jenis gransinya maka pelaku usaha menindak lanjuti keluhan konsumen terhadap barang elektronik yang dibeli konsumen yang mengalami masalah tersebut, akan tetapi apabila kerusakan barang akibat kesalahan konsumen maka garansi akan ditolak.

Selain pemberian garansi resmi dalam masyarakat dikenal pula garansi toko ini biasanya dilakukan oleh pemilik toko terhadap barang barang elektronik yang merupakan produk lama atau barang second dapat pula terhadap barang yang sudah rekondisi, pemberian garansi toko ini juga dapat dikatakan sebagai pelaksanaan tanggungjawab pelaku usaha (toko) dalam memberikan perlindungan hukum.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil pembahasan, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Pemberian garansi bagi konsumen atas produk elektronik di dasarkan pada Pasal 7 huruf e UUPK yang menyatakan bahwa pelaku usaha wajib memberi kesempatan kepada konsumen untuk menguji, dan/atau mencoba barang dan/atau jasa tertentu serta memberi jaminan dan/atau garansi atas barang yang dibuat dan/atau yang diperdagangkan. Garansi memberikan gambaran kepada konsumen bahwa pelaku usaha menjamin bahwa produk yang dijual olehnya merupakan produk yang berkualitas. Pada dasarnya, garansi memberikan kesempatan kepada konsumen untuk memperoleh ganti kerugian atas kerusakan yang muncul pada produk tersebut dalam masa garansi.
2. Bentuk perlindungan hukum bagi konsumen atas pemberian garansi melalui surat perjanjian jual beli alat elektronik melalui *E-Commerce* merupakan layanan yang diberikan pelaku usaha yang dapat memberikan jaminan rasa aman kepada konsumen atas pemakaian produk yang dibelinya, selain itu garansi juga merupakan pertanggungjawaban hukum bagi pelaku usaha untuk memberikan layanan ganti rugi kepada konsumen atas kerusakan yang dialami oleh produk selama masa garansi, sepanjang tidak disebabkan oleh hal-hal yang dikecualikan dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Pelaku usaha yang tidak memberikan kartu jaminan/garansi produk kepada konsumen yang membeli produk yang mereka pasarkan wajib bertanggungjawab atas kerugian yang dialami oleh konsumen. Tanggung jawab berdasarkan unsur kesalahan dengan pembuktian kepada pelaku usaha dan hal tersebut diatur dalam Pasal 19, Pasal 23 dan Pasal 28 Undang-Undang Perlindungan Konsumen.

SARAN

Saran-saran yang dapat disampaikan berdasarkan hasil kesimpulan di atas ialah sebagai berikut:

1. Dibutuhkan peran serta pemerintah dalam melindungi warga negaranya agar dapat mewujudkan hak-hak konsumen, yaitu dengan membentuk suatu peraturan yang secara khusus mengatur tentang pemberian garansi secara elektronik, yaitu baik melalui Peraturan Menteri ataupun peraturan-peraturan lainnya, sehingga peraturan tersebut dapat memberikan perlindungan kepada konsumen akibat kerugian yang ditimbulkan oleh pelaku usaha.
2. Selain perlindungan yang diberikan oleh Undang-Undang Perlindungan Konsumen, melalui pemberian garansi ini diharapkan konsumen dapat memperoleh hak-haknya atas pembelian barang-barang elektronik melalui *E-Commerce*. Sehingga dapat memberikan kepastian dan perlindungan hukum bagi masyarakat.

REFERENSI**Buku:**

- Adrian Sutedi, *Tanggung Jawab Produk Dalam Hukum Perlindungan Konsumen*, Ghalia Indonesia, Bogor, 2008
- Celina Tri Siwi Kristiyanti, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Sinar Grafika, Jakarta, 2017
- Edmon Makarim, *Tanggung Jawab Hukum Penyelenggara Sistem Elektronik*, Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2010
- Janus Sidabalok, *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, PT. Citra Aditiya Bakti, Bandung, 2014
- Lili Rasjidi dan Ira Rasjidi, *Dasar-Dasar Filsafat dan Teori Hukum*, Citra Aditya Bakti, Bandung, 2011
- Mariam Darus Badruzaman et.al, *Kompilasi Hukum Perikatan*, PT. Citra Aditya Bhakti, Bandung, Tanpa Tahun
- Philipus M. Hadjon, *Perlindungan Hukum Bagi Rakyat Indonesia*, Bina Ilmu, Surabaya, Tanpa Tahun
- Rachmadi, *Hukum Jaminan Keperdataan*, Sinar Grafika, Jakarta, 2009
- Riyeke Ustadiyanto, *Framework E-Commerce*, Andi, Yogyakarta, Tanpa Tahun
- Sudikno Mertokusumo, *Teori Hukum*, Universitas Atma Jaya, Yogyakarta, 2011
- Titon Slamet, *Pengantar Sistem Hukum Indonesia*, PT. Alumni, Bandung, 2009
- Yati Nurhayati, *Buku Ajar Pengantar Ilmu Hukum*, Nusa Media, Bandung, 2020

Jurnal:

- Devrayno dan Novita, *Pemberian Garansi Dalam Perjanjian Jual Beli Barang Elektronik Perspektif Perlindungan Hukum*, Jurnal Hukum Agama Hindu, Volume 13 Nomor 2 Tahun 2023
- Edy Supaino dan Martin Roestamy, *Kepastian Hukum Tentang Penggunaan Label Halal Guna Memberikan Perlindungan Kepada Konsumen Muslim*, Jurnal Living Law, Volume 9 Nomor 1, Januari 2017
- Endeh Suhartini, *Analisis Kepastian Hukum Alat Bukti Pada Perjanjian Elektronik Berdasarkan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik*, Jurnal Hukum De'rechtsstaat, Volume 2 Nomor 1, Maret 2016
- Endeh Suhartini, Ani Yumarni, dan Eka Suprihatiningsih, *Optimization of Wage Payments in PT Unitex Bogor in Efforts to Improve Workers' Welfare*, Advances in Economics, Business and Management Research, Volume 140 International Conference on Law, Economics and Health (ICLEH 2020)
- J.J Gilalo dan Nurwati, *Model Perlindungan Konsumen Dalam Transaksi Berbentuk Klausula Baku*, Jurnal Sosial Humaniora Volume 8 Nomor 1, April 2017
- Lathifah Hanim, *Perlindungan Hukum Bagi Para Pihak Dalam E-Commerce Sebagai Akibat dari Globalisasi Ekonomi*, Jurnal Pembaharuan Hukum Vol I No. 2 Mei – Agustus 2014
- M. Taufich Hidayat, Martin Roestamy, dan Endeh Suhartini, *Pengembangan Model Fidusia Terhadap Penitipan Barang Dari Persero Pegadaian Kepada Debitur*, Jurnal Living Law, Volume 11 Nomor 2, Oktober 2019

Martin Roestamy, Endeh Suhartini dan M. Taufich Hidayat, *Pengembangan Model Fidusia Terhadap Penitipan Barang Dari Persero Pegadaian Kepada Debitur*, Jurnal Living Law Volume 11 Nomor 2, Oktober 2019

Nurwati dan J. Jopie Gilalo, *Perlindungan Hukum Pada Hak Cipta Dalam Karya Arsitektur Bangunan Cagar Budaya (Studi Kasus Arsitektur Bangunan Cagar Budaya di Kota Bogor)*, Jurnal Hukum De'rechtsstaat, Volume 3 No. 2, September 2017

T.N. Syamsah dan J. Jopie Gilalo, *Upaya Menjamin Pelaksanaan Persaingan Usaha Yang Sehat*, Jurnal Hukum De'rechtsstaat Volume 1 Nomor 1, Maret 2015

Yulita Heriyanti dan Martin Roestamy, *Analisis Yuridis Kontrak Pengadaan Barang Simulator Surat Izin Mengemudi Polri*, Jurnal Living Law Volume 10 Nomor 1, Januari 2018

Internet:

<https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2024/01/10/5-e-commerce-dengan-pengunjung-terbanyak-sepanjang-2023> diakses pada tanggal 01 Mei 2024 pukul 21.45 WIB

https://www.wikipedia.org/wiki/perdagangan_elektronik diakses pada tanggal 30 April 2024 pukul 22.35 WIB